

ALGEMENE VOORWAARDEN

I.S.O. Service Group B.V.

A. ALGEMEEN DEEL

1. Definities

- 1.1 ISO: degene die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart op enige rechtsbetrekking met een Opdrachtgever, waaronder zowel begrepen I.S.O. Service Group B.V., gevestigd te Hilversum, als elk van haar dochter- of zustervenootschappen of daaraan anderszins gelieerde ondernemingen.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met ISO een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel opdracht geeft, gericht op door ISO te verlenen diensten en/of leveranties, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen, ook indien de opdracht betrekking heeft op door ISO tussen een derde en Opdrachtgever overeengekomen garantievoorzwaarden te verrichten werkzaamheden.
- 1.3 Algemeen Deel: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke uitsluiting, in geval van toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden altijd van toepassing is.
- 1.4 Garantievoorzwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens nadrukkelijke schriftelijke uitsluiting in de overeenkomst en behoudens in geval van detachering, altijd van toepassing is.
- 1.5 Service- en supportvoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, onverlet de mogelijkheid dat dit gedeelte uitdrukkelijk toepasselijk wordt verklaard, betrekking heeft op en toepasselijk is in geval van serviceovereenkomsten en overige gevallen waarin door ISO diensten worden verleend.
- 1.6 Vervangende apparatuur: apparatuur met gelijke of vrijwel gelijke performance, die door ISO tijdelijk of langdurig wordt ingezet, indien zij niet in staat is, ongeachte de reden, om de apparatuur van de opdrachtgever binnen de afgesproken maximale reparatietijd hardwaredatig operationeel te krijgen.
- 1.7 Detacheringvoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden met betrekking tot detacheringovereenkomsten en overige overeenkomsten waarbij (de werkracht van) personen ter uitvoering van opdrachten van Opdrachtgever door ISO aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 1.8 Millenniumverklaring: aanvullende voorwaarden, onderdeel uitmakend van deze Algemene Voorwaarden, samenhangend met het millenniumprobleem.

2. Aanbieding, overeenkomst en werkingssfeer

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ISO zaken en/of diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 2.2 Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk met ISO is overeengekomen. Een dergelijke afwijking geldt slechts voor die bepaalde overeenkomst c.q. opdracht waaromtrent deze is overeengekomen.
- 2.3 Algemene en/of specifieke voorwaarden van Opdrachtgever zijn nimmer van toepassing, tenzij en voor zover vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.4 Alle aanbiedingen van ISO zijn vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbieding een geldigheidsduur is vermeld. Tenzij een geldigheidsduur als zo-even bedoeld is vermeld, zijn orders, overeenkomsten en afspraken voor ISO eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk aan de Opdrachtgever zijn bevestigd. Wijzigingen en aanvullingen in een overeenkomst en afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien zij, schriftelijk en door beide partijen ondertekend, tussen opdrachtgever en ISO zijn overeengekomen.
- 2.5 Mondelinge toezeggingen of afspraken gaan slechts deel van een overeenkomst uitmaken, nadat zij door ISO schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.6 ISO is gerechtigd ten behoeve van nakoming van haar verplichtingen uit een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden.
- 2.7 Deze voorwaarden zijn gelijkelijk als voor ISO van overeenkomstige toepassing voor alle (rechts)personen, waarvan ISO in een rechtsverhouding met Opdrachtgever gebruik maakt.
- 2.8 Werknemers van ISO of hulppersonen waarvan ISO zich bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst tussen partijen bedient, kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan die overeenkomst te ontlene verweermiddelen, als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.
- 2.9 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISO is het Opdrachtgever niet toegestaan, uit een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst met ISO voortvloeiende rechten aan derden over te dragen.
- 2.10 Medewerkers van ISO zijn slechts na uitdrukkelijke machtiging van de directie van ISO bevoegd deze onderneming te binden.
- 2.11 ISO is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever, haar uit hoofde van enige overeenkomst voortvloeiende rechten of verplichtingen, over te dragen aan derden, zonder toestemming van opdrachtgever.
- 2.12 Derden, niet zijnde Opdrachtgever, kunnen aan deze Algemene Voorwaarden geen rechten jegens ISO ontlene, ook niet in die gevallen dat de door ISO te leveren diensten of zaken uiteindelijk een derde tot voordeel strekken of deze hierbij anderszins belang heeft, tenzij tussen ISO en Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen.

3. Levering

- 3.1 Indien ISO in aanbiedingen, op orderbevestigingen en/of in overeenkomsten leveringstermijnen heeft aangegeven, zullen deze zoveel mogelijk in acht genomen worden, in die zin, dat ISO zich steeds zal inspannen tijdig te leveren; de enkele overschrijding van een (genoemde) leveringstermijn brengt ISO niet in verzuim.
- 3.2 De levertijd gaat in op het moment dat ISO, zo nodig op verzoek, beschikt over alle zaken, informatie en/of faciliteiten, welke Opdrachtgever dient te verstrekken en een eventueel tussen partijen overeengekomen vooruitbetaling door ISO is ontvangen of zekerheid ten aanzien van betaling ten behoeve van ISO is gesteld.
- 3.3 Bij (mogelijke) overschrijding van de door ISO (schriftelijk) aangegeven leveringstermijnen, zal deze zo spoedig mogelijk met Opdrachtgever in overleg treden. Overschrijding van deze termijnen geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of opschorting van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting.
- 3.4 Indien Opdrachtgever ISO tijdens het in het vorige lid bedoelde overleg een redelijke termijn stelt, waarbinnen ISO alsnog deugdelijk dient te presteren, dan wel met een redelijk alternatief dient te komen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien deze termijn door ISO overschreden wordt.
- 3.5 Onverminderd het beroep op overmacht, wordt de leveringstermijn automatisch verlengd indien en naar gelang de omstandigheden, waaronder de levering/uitvoering naar verwachting zou geschieden, wijziging ondergaan. Hieronder valt tevens de situatie waarin Opdrachtgever niet tijdig een overeengekomen verplichting, zoals bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van overeengekomen faciliteiten, nakomt, alsmede vertraging in levertijden(en) door toeleveranciers van ISO.

4. Reclames

- 4.1 Opdrachtgever is verplicht terstond na voltooiing van de door ISO verrichte werkzaamheden en/of aflevering van zaken en/of ontvangst van facturen, een en ander grondig te inspecteren.
- 4.2 Gebreken en/of manco's die Opdrachtgever bij inspectie als bedoeld in het vorige lid heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, dienen in 10 dagen na levering van de zaken c.q. de verrichten van de diensten (doch uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur) schriftelijk aan ISO te worden vermeld onder opgave van de aard van de gebreken.
- 4.3 Gebreken die Opdrachtgever niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen in 10 dagen na ontdekking schriftelijk aan ISO te worden medegedeeld onder opgave van de aard van de gebreken, met dien verstande dat iedere aansprakelijkheid vervalt voor gebreken die niet binnen 28 dagen na levering of verrichting van de diensten schriftelijk aan ISO hebben gemeld.
- 4.4 Wanneer Opdrachtgever het in het voorgaande bedoelde nalaat, wordt hij geacht in te stemmen met de staat van de op- en aflevering van de zaken, de verrichte diensten en/of de ontvangen factuur en vervalt ieder recht op reclame, althans heeft hij ter zake tegen ISO geen vordering.
- 4.5 Het recht van reclame vervalt indien de geleverde zaken geheel of gedeeltelijk zijn verwerkt, bewerkt of doorgeleverd.
- 4.6 Het in behandeling nemen van een reclame wil niet zeggen dat daarmee erkend wordt dat deze klachten tijdig en/of terecht zijn ingediend.
- 4.7 Bij gegrondbevinding van de reclame zal ISO de fouten, gebreken, manco's of klachten verhelpen; ISO is niet verplicht tot een verdere kosten- of schadevergoeding.

5. Prijs, betaling en tarieven

- 5.1 Prijzen vermeld in aanbiedingen worden geacht slechts te gelden als vrijblijvende prijsindicatie, tenzij het tegendeel ondubbelzinnig blijkt. Tenzij nadrukkelijk anders aangegeven zijn alle in aanbiedingen, overeenkomsten en facturen vermelde prijzen exclusief BTW en eventueel andere van overheidswege op te leggen heffingen.
- 5.2 Diensten worden gefactureerd op basis van bestede uren of tegen een vaste prijs. In het eerste geval worden reis- en eventuele overige kosten afzonderlijk in rekening gebracht.
- 5.3 Indien zich meer dan drie maanden na het aangaan der overeenkomst (kost)prijswijzigingen voordoen met betrekking tot arbeid, materialen en/of grondstoffen, voor zover deze direct betrekking hebben op de door partijen overeengekomen prestatie, is ISO gerechtigd deze na schriftelijke kennisgeving zonder verdere opslag aan afnemer door te belasten.
- 5.4 Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum netto en in Euro te geschieden op de door ISO aangegeven rekening, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. ISO is te allen tijde gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of anderszins zekerheid ten aanzien van betaling te verkrijgen.
- 5.5 Alle betalingen moeten zonder korting en/of compensatie, schuldvergelijking of opschorting geschieden.
- 5.6 Opdrachtgever dient aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, ongeacht afspraken welk verband houden met garantie.
- 5.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal deze, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen

- worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten (ook die uitgaan boven het door de rechter vastgestelde bedrag aan proceskosten), waaronder alle kosten van externe deskundigen. Vanwege buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zal Opdrachtgever alsdan tenminste 15% van de op dat moment opeisbare bedragen verschuldigd zijn, te vermeerderen met BTW, met een minimum van € 115,-.
- 5.8 Indien Opdrachtgever niet binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk de juistheid er van betwist, zal het in rekening gebrachte bedrag bindend zijn, behoudens ter zake van evidente schrijf-, type- of rekenfouten en onverlet de nietverschuldigheid in geval van een beroep op wanprestatie van ISO
6. Risico- en eigendomsvergang
- 6.1 Zaken blijven voor risico van ISO tot het moment waarop ze ingevolge een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bij Opdrachtgever of door deze gebruikte hulppersonen worden afgeleverd. Indien Opdrachtgever de zaken op het overeengekomen tijdstip niet in ontvangst neemt of kan nemen, komt het risico daarvoor vanaf dat moment bij Opdrachtgever te liggen, tenzij vooraf tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.2 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van ISO, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken en/of verrichtte of te verrichten werkzaamheden en/of te verlenen of over te dragen rechten, alsmede de bedragen als genoemd in artikel 5.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan ISO zijn voldaan.
- 6.3 Verpakkingsmaterialen dienen tot het in het vorige lid bedoelde moment door Opdrachtgever ongeschonden te worden bewaard.
- 6.4 Indien Opdrachtgever niet volledig aan zijn verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst tussen partijen heeft voldaan, is ISO gerechtigd de door haar reeds geleverde zaken opnieuw onder zich te nemen; Opdrachtgever is in dat geval gehouden, ISO hiertoe in de gelegenheid te stellen.
7. Verplichtingen van de opdrachtgever
- 7.1 De Opdrachtgever zal ISO steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Alle gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie door Opdrachtgever, komen voor zijn rekening.
- 7.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correct gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door ISO te leveren zaken, van de door ISO te onderhouden of ondersteunen Apparatuur en Programmatuur, van de door ISO te verlenen diensten, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens en/of de plaats van levering c.q. de plaats alwaar de werkzaamheden dienen te worden verricht niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken toegankelijk zijn voor en/of ter beschikking staan van ISO of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ISO het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
8. Aansprakelijkheid
- 8.1 Met in acht name van het overige in dit artikel en het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, is ISO aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden directe schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen dan wel onrechtmatige daad aan de zijde van ISO. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a) de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b) de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem, of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 8.2 De aansprakelijkheid van ISO wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ISO onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij Opdrachtgever ISO een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming stelt, en ISO ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. Opdrachtgever is daarbij gehouden ISO na diens werkzaamheden tot herstel van het verzuim de deugdelijkheid daarvan te controleren en ISO, zo nog gebreken zouden blijken, middels ingebrekestelling en het gunnen van een nadere redelijke termijn in de gelegenheid te stellen alsnog resterende en/of aanvullend ontstane gebreken weg te nemen. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ISO meldt.
- 8.3 De totale aansprakelijkheid van ISO wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW); bij een duurovereenkomst betreft dit de vergoedingen gedurende één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade wegens toerekenbare tekortkomingen echter meer bedragen dan € 453.780,-. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onrechtmatige daad is beperkt tot financieel nadeel ten gevolge van dood, lichamelijke letsel of directe waardevermindering als gevolg van zaaksbeschadiging tot een bedrag van maximaal € 1.134.451,- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- 8.4 Het financieel nadeel, als bedoeld in het vorige lid, dient haar oorzaak te vinden in een onrechtmatige daad, welke te wijten is aan ISO, haar medewerkers of hulppersonen waarvan zij zich bij de uitvoering van een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bedient en waarvoor ISO gehouden is aansprakelijkheid te aanvaarden.
- 8.5 Aansprakelijkheid voor iedere andere vorm van schade, zoals indirecte of gevolgschade, welke Opdrachtgever of een derde zou kunnen lijden sluit ISO hierbij uitdrukkelijk uit, schade voortvloeiend uit gederfde winst, verlies of verminking van gegevens daaronder begrepen. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op ISO geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd. De in dit artikel genoemde bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade (mede) het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.
- 8.6 ISO is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, direct of indirect veroorzaakt door niet of niet juist functioneren van zowel hardware en/of software, of het niet tijdig onderkennen daarvan, veroorzaakt door het millenniumprobleem en/of de overgang van Nederlandse gulden naar Euro, ongeacht of ISO met opdrachtgever al dan niet contractueel de verplichting tot onderhoud en/of herstel is overeengekomen.
- 8.7 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden met betrekking tot schade als gevolg van tekortkomingen of onrechtmatige daad, waarvoor zij op grond van dit artikel zelf aansprakelijk zijn.
- 8.8 Behoudens nadrukkelijke schriftelijke andersluidende afspraak, is ISO niet aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke kennelijke bestemming van het door ISO geleverde en staat ISO niet in voor de geschiktheid voor dergelijk afwijkend gebruik, ook niet indien ISO op de hoogte is van het door Opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik.
9. Overmacht
- 9.1 Indien een der partijen geheel of gedeeltelijk - al dan niet tijdelijk - niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege een omstandigheid, die deze niet kan worden toegerekend, is er sprake van overmacht zijdens die partij. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van ISO.
- 9.2 Doet zich de in het vorige lid bedoelde situatie zijdens ISO voor, dan is deze niet schadeplichtig en worden haar verplichtingen voor een periode van maximaal drie maanden opgeschort. Duurt de overmacht na dat tijdstip voort, zijn partijen gerechtigd, met in acht name van het overig in deze voorwaarden bepaalde, het niet uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds volgens de overeenkomst is gepresteerd wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
10. Intellectuele eigendom
- 10.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvoor, berusten uitsluitend bij ISO of diens licentiegevers. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, heeft enige levering nimmer de overdracht van intellectuele en/of industriële eigendomsrechten aan Opdrachtgever tot gevolg. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend niet-exclusieve gebruiksrechten (in geval van programmatuur het uitsluitende recht de deze te laden en uit te voeren) en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet veelelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Het gebruiksrecht is niet-overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, te sublicentiëren of daarop beperkte rechten te verlenen.
- 10.2 Opdrachtgever mag de door ISO geleverde en/of beschikbaar gestelde programmatuur en/of documentatie slechts conform de, bijklings de overeenkomst aangegeven kennelijke bestemming, (bij programmatuur betreft dit de aangegeven computerconfiguratie) voor eigen gebruik aanwenden. Het is de Opdrachtgever slechts toegestaan de in lid 1 genoemde programmatuur, apparatuur en andere materialen te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld en uitsluitend binnen zijn eigen bedrijf of organisatie en deze niet aan derden bekend te maken en/of (op welke wijze dan ook) ter beschikking te stellen.
- 10.3 Opdrachtgever is uitsluitend ten behoeve van eigen gebruik gerechtigd voor back-up doeleinden maximaal 2 kopieën te vervaardigen; dit mag nimmer door derden uitgevoerd worden. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten en/of andere herkenningstekens welke de herkomst van de programmatuur en/of documentatie aangeven en/of technische maatregelen ter bescherming van de programmatuur, mogen (zowel met betrekking tot het origineel als de kopieën) niet worden verwijderd. Deze algemene voorwaarden zijn op bedoelde kopieën van overeenkomstige toepassing.

- 10.4 ISO zal alle in redelijkheid te verwachten voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom van een derde te voorkomen. ISO mag daarbij aannemen dat door Opdrachtgever aan ISO ter gebruik, aanpassing of uitbreiding aangeboden software door Opdrachtgever rechtmatig wordt gehouden en gebruikt en dat Opdrachtgever gerechtigd is tot het laten verrichten van de aan ISO opgedragen werkzaamheden. ISO is niet aansprakelijk indien de inbreuk verband houdt met een wijziging die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 10.5 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door ISO ontwikkelde/geleverde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van ISO een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ISO naar eigen keuze dat gedeelte van de transactie ongedaan maken dan wel de strijdigheid opheffen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van ISO wegens schending van intellectuele- of industriële eigendomsrechten van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van ISO voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, apparatuur en/of materialen in een niet door ISO gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door ISO geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op andere wijze dan waarvoor apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld dan wel is bestemd.
- 10.6 Opdrachtgever staat er voorin dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het ter beschikbaar stellen aan ISO van apparatuur, programmatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Onder gebruik en bewerking dient onder andere te worden verstaan werkzaamheden verricht door ISO in het kader van installatie, reparatie en/of het verlenen van service en support met betrekking tot apparatuur en/of programmatuur, waaronder het aanbrengen van wijzigingen, verbeteringen en/of aanpassingen die nodig zijn voor de installatie en/of het (wederom) in werking stellen van apparatuur en/of programmatuur. Opdrachtgever vrijwaart ISO uitdrukkelijk voor alle aanspraken (waaronder kosten) van derden die ten gevolge hiervan zouden kunnen ontstaan.

11. Dienstverlening

- 11.1 De werktijden waarbinnen door ISO uit hoofde van een overeenkomst met Opdrachtgever diensten worden verleend en overige werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht, lopen van 8.30 tot 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag, erkende feestdagen uitgezonderd, tenzij hiervan vooraf schriftelijk is afgeweken.
- 11.2 Met personeel wordt bedoeld de aan ISO ten dienste staande hulpverleners alsmede door ISO ter zake kundig geachte, bij de uitvoering van haar contractuele verplichtingen jegens Opdrachtgever gebruikte derden.
- 11.3 Opdrachtgever heeft, in onderling overleg, het recht om vervanging van een door ISO bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte medewerker te verlangen, terwijl ISO evenzeer gerechtigd is om een door haar ingezette medewerker te vervangen.

12. Geheimhouding en concurrentiebeding

- 12.1 Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie met betrekking tot elkaars organisatie, bestanden en programmatuur en de werking van apparatuur, waarvan zij vanwege de door deze voorwaarden beheerste rechtsbetrekkingen kennis krijgen en daarvan geen enkele mededeling doen aan derden, tenzij in rechte, indien zij daartoe op grond van de wet gehouden zal zijn, dan wel in een geschil met Opdrachtgever indien en voor zover het procesbelang van ISO zulks bepaaldelijk vergt, gelet op het door Opdrachtgever gevoerde verweer en in dat geval niet dan na Opdrachtgever in de gelegenheid te hebben gesteld dit verweer te laten varen.
- 12.2 Partijen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar nadien (ongeacht de wijze van beëindigen) geen personeel of andere medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, daaronder mede begrepen het geval van indiensttreding van of verrichting van werkzaamheden voor zuster- en/of dochtervennootschappen van Opdrachtgever en/of anderszins aan Opdrachtgever gelieerde (rechts-)personen. Ook in laatstbedoeld geval is Opdrachtgever gehouden aan de inbreuk op

deze bepaling een einde te maken. Bij overtreding is de overtredende partij aan de andere partij schadevergoeding verschuldigd die, onverlet verdere schadevergoeding en overige rechtsvorderingen (waaronder een verbod tot voortzetting van de ondertreding), tenminste zal worden gesteld op een (door ISO direct opeisbaar) jaarsalaris van de medewerker in kwestie, óók indien Opdrachtgever rechtens of feitelijk niet in staat zou zijn een einde te maken aan de inbreukmakende situatie.

13. Ontbinding

- 13.1 Vanaf het moment waarop Opdrachtgever surséance van betaling dan wel haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement verklaard wordt, dan wel haar bedrijfsactiviteiten staakt of ingeval de Opdrachtgever een rechtspersoon is en er wijziging optreedt in de rechtsvorm of zeggenschapsverhouding daarvan, is ISO gerechtigd, zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd het recht van ISO om van Opdrachtgever vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen. ISO zal wegens voornoemde beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.2 Onverminderd het voorgaande lid en het overige in deze algemene voorwaarden is bepaald, is ISO gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de Opdrachtgever binnen 8 dagen na het verzenden van een schriftelijke aanzegging die zo nodig als ingebrekestelling dient te worden beschouwd, nalatig blijft in de nakoming van één of meerdere verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en/of de onderhavige algemene voorwaarden.
- 13.3 Ten aanzien van niet-nakoming van verplichtingen uit tussen partijen gesloten overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, blijven overigens alle rechten onverkort aan M.S.O voorbehouden.
- 13.4 Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld in het voorgaande lid 1 en 2 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die ISO voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige zin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 13.5 Aan de Opdrachtgever komt de bevoegdheid toe ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien ISO, na een degelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst, welke ingebrekestelling herhaald dient te worden indien na herstel door ISO en controle door Opdrachtgever nadere en/of resterende gebreken zouden blijken.

14. Slotbepalingen

- 14.1 De overeenkomsten (en alle eventuele bijlagen) tussen ISO en de opdrachtgever worden beheerd door Nederlands recht. De toepasselijkheid van internationale verdragen of internationale handelsgebruiken zijn nadrukkelijk uitgesloten.
- 14.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ISO en Opdrachtgever in overleg terneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen in die zin dat de strekking van de overeenkomst behouden blijft.
- 14.3 De kopjes boven de bepalingen dienen slechts ter vergroting van de leesbaarheid van deze Algemene Voorwaarden en kan niet de werking of reikwijdte van deze voorwaarden beperken of anderszins beïnvloeden.
- 14.4 De geschillen welke tussen ISO en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door ISO gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen ISO haar statutaire vestigingsplaats heeft, onverlet de dwingendrechtelijke bevoegdheid van de kantonrechter.

B. GARANTIEVOORWAARDEN

15. Fabrieksgarantie op hardware

- 15.1 Alle door fabrikant/importeur verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door deze geleverde hardware.
- 15.2 De Opdrachtgever dient altijd vooraf aan te geven dat hij garantie claimt en vooraf aan te tonen dat hij recht op garantie heeft, door middel van een originele aankoopnota met serienummer en/of een gewaarmerkt garantiebewijs.
- 15.3 Blijkt achteraf dat de fabrikant/importeur de garantieclaim, om welke reden dan ook, niet accepteert dan zullen alle gemaakte kosten waaronder voorrijkosten, werkuren en materialen aan de Opdrachtgever worden doorbelast.
- 15.4 Indien Opdrachtgever achteraf alsnog garantie claimt en zijn recht daarop kan aantonen en vermits de fabrikant de garantieclaim accepteert, worden altijd behandelingskosten van de garantieclaim aan Opdrachtgever doorbelast ter hoogte van de op dat moment geldende onderzoekskosten per claim, excl. BTW.
- 15.5 ISO verleent nimmer zelf garantie op hardware, zij handelt in een aantal gevallen, indien daartoe geautoriseerd, namens de

fabrikant/importeur de garantieclaims af volgens de door deze laatste opgelegde regels.

- 15.6 Indien apparatuur voor een garantiereparatie wordt aangeleverd, dient dit altijd te geschieden in de originele fabrieksverpakking.
- 15.7 De kosten verbonden aan het terugzenden van apparatuur na reparatie zijn altijd voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij de fabrikant/importeur aangeeft bereid te zijn deze kosten voor haar rekening te nemen.
- 15.8 Indien (tijdens de reparatie) blijkt dat de opgegeven storing niet is te wijten aan het niet of onvoldoende functioneren van het apparaat, of enig onderdeel daarvan, zullen alle gemaakte kosten, waaronder voorrijden, arbeidsuren aan de Opdrachtgever worden doorbelast.
- 15.9 Indien blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door enig onderdeel dat niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde apparatuur behoort (geheugenbanken, extra kaarten, andere toevoegingen) worden de kosten voor voorrijden en arbeidsloon altijd aan de Opdrachtgever doorbelast. Indien de Opdrachtgever wenst dat deze defecte onderdelen worden vervangen, dan dient hij daartoe schriftelijk opdracht te verstrekken. De hieraan verbonden kosten,

- zoals extra voorrijkosten, arbeidsuren en materiaalkosten worden altijd aan de Oprachtgever doorberekend.
- 15.10 Indien voor apparatuur die valt onder een servicecontract, en waarbij op de geldende tarieven op basis van het aangetoonde recht op garantie en garantiekorting is verleend, wordt geconstateerd dat de apparatuur onderdelen bevat die niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde apparatuur behoort, dan zal naast het terugvorderen van de verleende garantiekorting tevens alle aan het verhelpen van de storing verbonden kosten aan de Oprachtgever worden doorbelast.
16. Garantie op reparatie
- 16.1 ISO garandeert dat diensten door of namens haar zorgvuldig zullen worden verleend.
- 16.2 ISO geeft 28 dagen garantie op door haar uitgevoerde herstellingen, mits de in verband daarmee gezonden factuur is betaald, indien en voor zover er tijdens de reparatie onderdelen zijn gebruikt en gefactureerd. De garantie is beperkt tot het alsnog c.q. wederom herstellen van het defect en strekt zich niet uit tot herstel van defecten aan andere onderdelen, tenzij dit defect veroorzaakt is door onoordeelkundig of onzorgvuldig handelen van ISO en/of een door haar aangewezen derde.
- 16.3 Ten aanzien van Apparatuur of onderdelen daarvan, die Oprachtgever door zijn leverancier geleverd heeft gekregen, dan wel door ISO van een toeleverancier betrokken zijn, zijn te allen tijde uitsluitend de op dat moment geldende garantiebepalingen en/of vergoedingen van die leverancier of toeleverancier van toepassing. Deze dienen als basis voor het door ISO verlenen van service en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Kosten die niet onder garantie bij de leverancier of toeleverancier geclaimd kunnen worden en evenmin onder de dekking van een servicecontract vallen, bijvoorbeeld voorrijkosten, worden op basis van de alsdan geldende tarieven aan Oprachtgever doorberekend.
- 16.4 Indien ISO uitdrukkelijk schriftelijk zelf garantie tegen materiaal- en fabricagefouten van geleverde zaken of onderdelen afgeeft, is zij in geval van gebreken hieraan gedurende die garantieperiode tot niet meer gehouden dan het naar beste vermogen herstellen daarvan.
- 16.5 De garantieverplichting van ISO vervalt indien storingen en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met de bestemming, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Oprachtgever dan wel door hem ingeschakelde derden zonder toestemming van ISO wijzigingen in (onderdelen van) de apparatuur en/of programmatuur hebben aangebracht dan wel onderhoud gepleegd.
- 16.6 ISO verkrijgt (onder garantie) vervangen zaken of onderdelen in eigendom, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
- 16.7 In geval van onvolkomenheden ten aanzien van door ISO, vooraf overeengekomen, geleverde diensten, zullen deze op haar kosten alsnog deugdelijk worden uitgevoerd.
- 16.8 Indien voor, tijdens of na door ISO te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat Oprachtgever ten aanzien van de geconstateerde gebreken geen beroep op garantie toekomt, ongeacht de reden daarvan, zullen deze werkzaamheden aan Oprachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 16.9 ISO is conform deze voorwaarden slechts garantielijkt indien Oprachtgever gedurende de garantieperiode eventuele door Oprachtgever geconstateerde tekortkoming(en) of gebrek(en) ten spoedigste na ontdekking of het door Oprachtgever mogelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan schriftelijk aan ISO meldt.
- 16.10 Oprachtgever vrijwaart ISO van het door haarzelf of door derden tegen ISO/haar werknemers bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst ingeschakelde hulpverleners inroepen of geldend maken van rechten, waardoor een omvangrijker prestatie geleverd moet worden, dan waartoe deze conform de inhoud van dit artikel gehouden zou zijn.
- 16.11 Bij garantietermaansheden zijn eventuele verzendkosten altijd voor rekening van de opdrachtgever.
- 16.12 Op besturings- en/of applicatiesoftware bestaat nimmer recht op garantie.
17. Verbruiksmaterialen/consumables
- 17.1 ISO geeft nimmer garantie op verbruiksmaterialen en/of op artikelen/onderdelen die de hardware leverancier of de Oprachtgever heeft geplaatst of gebruikt. Onder verbruiksmaterialen worden o.a. maar niet beperkt tot verstaan: linten, cartridges, drums, toners, fuserunits, printkoppen, glasplaten, snoeren, batterijen, informatiedragers anders dan harde schijven.
18. Software
- 18.1 Alle door fabrikant/importeur/leverancier verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door haar geproduceerde/geleverde software; de door haar gestelde garantievoorwaarden gelden onverkort naast de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid prevaleren de laatstgenoemde.
- 18.2 Indien het voor het verhelpen van een hardwareprobleem, naast het vervangen van defecte onderdelen, tevens noodzakelijk is om softwarematige instellingen en/of versies aan te passen of te wijzigen (bijv. softpacks of upgrades van bios), ook al maakt deze software deel uit van het origineel geleverde systeem, en de fabrikant/importeur/leverancier geeft voor deze aanpassingen geen aanvullende of geen vergoeding, dan worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie, uitsluitend uitgevoerd na uitdrukkelijke opdracht van Oprachtgever en tegen de geldende ISO tarieven.
- 18.3 Indien een "schijnbare" hardwarefout wordt hersteld door het aanpassen en/of upgraden van machinegebonden-, besturings- en/of applicatie software en de fabrikant/importeur/leverancier hiervoor geen of een ontoereikende vergoeding verstrekt, komen de hieraan verbonden kosten altijd voor rekening van de Oprachtgever
- 18.4 Buiten elke garantie vallen het restoren en/of herinstalleren van welke software dan ook, ook als deze standaard of op welke andere wijze dan ook, bij de aanschaf of op enig ander tijdstip door de fabrikant/importeur/leverancier is geleverd.
- 18.5 Voor opdrachten tot werkzaamheden aan software moet de opdrachtgever steeds een schriftelijke opdracht verstrekken. Alle gemaakte kosten inzake werkuren worden in dat geval aan de opdrachtgever doorbelast.
- 18.6 In het geval dat de Oprachtgever Windows95 of een latere versie als platform gebruikt, is zij te allen tijde verplicht om in het geval dat storingen optreden, de volledige software opnieuw te installeren en op te bouwen alvorens zij een hardware storing aanmeldt. Indien ISO desalniettemin constateert dat de storing wordt veroorzaakt door een softwarematig probleem, dan worden alle kosten, waaronder voorrijden en arbeidsuren, altijd aan de Oprachtgever doorbelast. Ook indien de Oprachtgever verzoekt om herinstallatie van de software door ISO worden, ongeacht het resultaat, altijd alle uren aan de opdrachtgever doorbelast, tenzij het gebrek aan resultaat uitsluitend te wijten is aan bewijsbare wanprestatie van de zijde van ISO.

C. SERVICE- EN SUPPORTVOORWAARDEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast en in aanvulling op de Algemene Bepalingen (A) uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen die betrekking hebben op service- en supportverlening door ISO. In geval van strijdigheid tussen deze Service- en Supportvoorwaarden en de Algemene Bepalingen, hebben deze Service- en Supportvoorwaarden voorrang.

19. Werkingssfeer

- 19.1 ISO zal naar beste vermogen de service- en support verrichten overeenkomstig de met Oprachtgever schriftelijk vastgelegde service- en/of supportovereenkomst. Binnen de dekking van voornoemde service- en/of supportovereenkomst vallen alleen de in bijlage I van het bij voornoemde overeenkomst behorende contractformulier expliciet gedefinieerde aspecten van de service en/of support.
- 19.2 In geval van serviceverlening, verbindt ISO zich jegens Oprachtgever gedurende de overeengekomen periode zorg te dragen voor het verrichten van servicewerkzaamheden aan de in bijlage II van de betreffende serviceovereenkomst vermelde Apparatuur, op de daarbij aangegeven locatie. In geval van supportverlening, verbindt ISO zich jegens Oprachtgever gedurende de overeengekomen periode tot het verlenen van de op het contractformulier expliciet gespecificeerde vorm(en) van ondersteuning, ten aanzien van de in bijlage II van de betreffende supportovereenkomst vermelde Programmatuur, teneinde deze operationeel te houden.
- 19.3 Nadat en voor zover ISO hieraan haar schriftelijke goedkeuring verbonden heeft, is Oprachtgever gerechtigd Apparatuur resp. Programmatuur, die onder een service- of supportovereenkomst valt, te vervangen door andere apparatuur resp. programmatuur. Oprachtgever dient voor de aanvraag daartoe gebruik te maken van het daartoe bestemde mutatieformulier.
- 19.4 ISO is gerechtigd zich, bij de uitvoering van haar service- en/of supportverplichting(en) jegens Oprachtgever, van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.
- 19.5 Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in service- en/of supportovereenkomsten hebben slechts werking, indien dit door partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 19.6 De rechten welke Oprachtgever aan een service- en/of supportovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.
- 19.7 Indien en voor zover ISO apparatuur en/of programmatuur van derden aan Oprachtgever levert c.q. ter beschikking stelt en hierbij (direct of indirect) door de derde tevens (licentie)voorwaarden van toepassing worden verklaard, zijn deze laatstgenoemde voorwaarden alleen van toepassing indien en voor zover deze een aanvulling vormen op de onderhavige algemene voorwaarden. In geval van dubbele of strijdigheid prevaleren voor Oprachtgever de meest beperkende of meest stringente voorwaarden, zodanig dat het handelen of nalaten van Oprachtgever geen toerekenbare tekortkoming op grond van enige toepasselijke voorwaarde oplevert.
20. In werking treden en looptijd van een overeenkomst
- 20.1 Service- en/of supportovereenkomsten treden in werking op de op het contractformulier vermelde ingangsdatum en worden steeds aangegaan voor de duur van minimaal 3 jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 20.2 De looptijd van de service- en/of supportovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven opzegt.
- 20.3 Gedurende de looptijd van de service- en/of supportovereenkomst kan de opdrachtgever schriftelijk verzoeken om apparatuur toe te voegen

- en/of te verwijderen, waarbij na hercalculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend doch een eventuele tariefverlaging nimmer zal leiden tot enige restitutie of verlaging van de contractprijs tijdens de looptijd tot eerstvolgende vervaldatum.
- 20.4 Indien de service- en/of supportovereenkomst is afgesloten voor apparatuur waarbij een maximaal kopie-/afdrukvolume is overeengekomen, is M.S.O gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien het maximum kopie-/afdrukvolume wordt/is overschreden, onverlet het recht van ISO op schadevergoeding.
- 20.5 Indien de apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van ISO niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is ISO gerechtigd de serviceovereenkomst met betrekking tot die (delen van de) apparatuur met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.
21. Voorwaarden voor acceptatie
- 21.1 Opdrachtgever dient over de volledige en vrije eigendom van de apparatuur te beschikken, dan wel schriftelijke toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en nakomen van de service- en/of supportovereenkomst. Met betrekking tot een onder deze voorwaarden vallende supportovereenkomst dient Opdrachtgever ten aanzien van de Programmatuur rechthebbende te zijn, dan wel - voor zover benodigd - over toestemming van de rechthebbende te beschikken tot aangaan en nakoming van die overeenkomst. Met betrekking daartoe vrijwaart Opdrachtgever ISO uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden.
- 21.2 De onder de betreffende service- en/of supportovereenkomst vallende apparatuur dient compleet te zijn; eventuele door of vanwege Opdrachtgever daaraan aangebrachte wijzigingen dienen voorafgaand aan de inspectie door ISO door Opdrachtgever aan ISO te zijn gemeld. Dit geldt evenzeer ten aanzien van onder een service- en/of supportovereenkomst vallende programmatuur, op zichzelf en in samenhang met de apparatuur waar deze op werkt.
- 21.3 De apparatuur dient te functioneren in een ruimte, die door de fabrikant goedgekeurde faciliteiten/eigenschappen bevat, alsmede aan de eventuele aanvullingen daarop, welke door ISO schriftelijk zijn afgegeven.
- 21.4 ISO is gerechtigd aan apparatuur, benodigde faciliteiten en/of programmatuur, die niet aan de door haar gestelde eisen voldoen, voor rekening en risico van Opdrachtgever de door ISO noodzakelijk geachte werkzaamheden te laten verrichten, teneinde deze weer in de door ISO gewenste conditie te brengen, na overleg met de Opdrachtgever.
- 21.5 Opdrachtgever dient ten aanzien van programmatuur, waarop een service- en/of supportovereenkomst betrekking heeft, op een aan iedere gebruiker daarvan bekend zijnde eenvoudig toegankelijke plaats voldoende up to date documentatie/handleidingen beschikbaar te stellen. De originele programmatuur dient op de originele gegevensdrager(s) aanwezig te zijn en op verzoek aan ISO beschikbaar te worden gesteld.
22. Service
- 22.1 Servicewerkzaamheden kunnen bestaan uit het verrichten van correctief en/of preventief onderhoud. Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur ten gevolge van normale slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur, met inbegrip van de uitvoering van noodzakelijke reparaties en vervanging van onderdelen. Preventief onderhoud, voor zover dat uitdrukkelijk in de overeenkomst is vastgelegd, houdt inspectie, afstelling en inwendige reiniging van de apparatuur in, voor zover ISO dit noodzakelijk acht ter voorkoming van storing(en). ISO behoudt zich het recht voor om preventief onderhoud, indien en voor zover dat onderdeel uitmaakt van de verplichtingen van M.S.O, gelijktijdig met of na correctief onderhoud uit te voeren. Onder een storing aan apparatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de apparatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 22.2 ISO is niet gehouden servicewerkzaamheden te verrichten indien dat bezwaarlijk is geworden vanwege door of namens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de betreffende service- en/of supportovereenkomst uitgevoerde herstellingen en/of veranderingen in de apparatuur, configuratie en/of programmatuur, welke niet door of namens ISO zijn uitgevoerd of door gebruik van of combinatie met andere apparaten dan wel onderdelen daarvan.
- 22.3 ISO verkrijgt de in het kader van de serviceverlening vervangen onderdelen in eigendom; de door haar geplaatste vervangende onderdelen maken vanaf dat moment deel uit van de apparatuur.
- 22.4 Indien ISO in het kader van serviceverlening een klacht van Opdrachtgever daaromtrent gegrond acht, is ISO niet gehouden tot enige andere of verdergaande verplichting dan het zo spoedig mogelijk opnieuw c.q. alsnog herstellen van de apparatuur, dan wel vervanging van het eventueel geleverde.
23. Voorzieningen en toegang
- 23.1 Servicewerkzaamheden zullen - afhankelijk van de toepasselijke contractvorm - in beginsel op de servicelocatie worden verricht. Opdrachtgever is gehouden daartoe alle door ISO noodzakelijk geachte faciliteiten ter beschikking te stellen en door ISO aangewezen personeel of derden voor het verrichten van servicewerkzaamheden op de plek waar de apparatuur staat steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen.
- 23.2 ISO behoudt zich het recht voor om haar serviceverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 1 van dit artikel is voldaan en/of zich op de plaats van opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van ISO, risico's voor de veiligheid of gezondheid van medewerkers van ISO en/of diens leveranciers met zich meebrengen.
- 23.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdens het verrichten van servicewerkzaamheden door personeel van ISO of derden namens ISO, steeds een daartoe aangewezen personeelslid bereikbaar is. Buiten de in artikel 11.1 van deze voorwaarden bedoelde uren dient steeds een door Opdrachtgever aangewezen persoon aanwezig te zijn.
- 23.4 Opdrachtgever is gehouden ISO, indien en voor zover ISO dit noodzakelijk acht, in de gelegenheid te stellen binnen de overeengekomen servicetijden aangevangen servicewerkzaamheden buiten die uren voort te zetten.
24. Support
- 24.1 De ondersteunende werkzaamheden krachtens de supportovereenkomst bestaan uit telefonische adviesverlening met betrekking tot het gebruik en functioneren van de betreffende programmatuur, alsmede verlening van interne/telefonische ondersteuning bij storingen, of een combinatie daarvan met remote of on-site assistentie. On-site ondersteuning vindt eerst plaats, nadat gebleken is dat telefonische assistentie niet afdoende is. Onder een storing aan programmatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de programmatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 24.2 Ondersteuning kan slechts betrekking hebben op de releases van de programmatuur, als vermeld in bijlage II van de betreffende supportovereenkomst. Opdrachtgever is verplicht ISO onverwijld te informeren omtrent eventuele wisseling van releases.
- 24.3 ISO is gerechtigd in het kader van het onder lid 1 van dit artikel genoemde tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. ISO garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 24.4 Opdrachtgever is gehouden gedurende de looptijd van de betreffende supportovereenkomst door of namens hem uitgevoerde veranderingen in de apparatuur en/of configuratie of gebruik van andere apparaten en/of programmatuur dan wel onderdelen daarvan, een en ander in samenhang met de te ondersteunen programmatuur, per omgaande aan ISO te melden.
- 24.5 ISO behoudt zich het recht voor om haar supportverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 2 en 3 van dit artikel zijn voldaan en/of zich op de plaats waar de programmatuur is geïnstalleerd omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van ISO, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de leveranciers met zich meebrengen.
- 24.6 De bepalingen van artikel 23 van deze voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op on-site supportverlening. Opdrachtgever dient steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen tot de plek waar de programmatuur in kwestie zich bevindt.
25. Storingmeldingen en responsetijd
- 25.1 Wanneer ISO een storingmelding ontvangt gedurende de normale werktijden, is ISO gehouden binnen de op het contractformulier genoemde responsetijd technische assistentie te verlenen, met inachtneming van het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Indien ISO, in afwijking van de betreffende service- of supportovereenkomst, ooit buiten de daarop betrekking hebbende normale uren assistentie verleent, kan dat nimmer enig recht daarop doen ontstaan.
- 25.2 ISO zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten ISO gelegen.
- 25.3 ISO is niet gehouden (tijdig) service of on-site support te verlenen, indien en voor zolang de locatie van de apparatuur of programmatuur niet per personenauto bereikbaar is. ISO is alsdan gerechtigd haar verplichting op te schorten, terwijl zij zich tevens op overmacht zal kunnen beroepen in geval van onmogelijkheid de locatie (tijdig) te bereiken door verkeersproblemen, daaronder begrepen oponthoud op de autowegen of veerdiensten, door weersomstandigheden of door regels van overheidswege. De responsetijd wordt in geval van een verhindering als in dit lid bedoeld, gerekend vanaf het moment dat de belemmering zal zijn opgeheven.
- 25.4 Opdrachtgever is gehouden storingen tijdens kantooruren onverwijld aan ISO te melden.
26. Vervangende apparatuur
- 26.1 Dit artikel is slechts toepasselijk op overeenkomsten waarin een clausele met betrekking tot vervangende apparatuur is opgenomen. Bij overeenkomsten, waarin een clausele ter zake van vervangende apparatuur ontbreekt, bestaat zijdens Opdrachtgever geen recht op vervangende apparatuur.
- 26.2 Door ISO bij Opdrachtgever geplaatste vervangende apparatuur, die door ISO tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan, gaat nimmer in eigendom over aan Opdrachtgever, tenzij vooraf, dan wel achteraf, schriftelijk anders is/wordt overeengekomen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan, de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur op enigerlei wijze te bezwaren, in de macht van een derde te (doen) brengen, of te vervreemden.

- 26.3 Oprachtgever is gehouden al het mogelijke in het werk te stellen om de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur in dezelfde staat te houden, als waarin deze door ISO is aangeleverd c.q. geplaatst. Oordeelkundig en zorgvuldig gebruik door Oprachtgever, haar medewerkers of door haar aangewezen derden daaronder begrepen. Oprachtgever dient in dat verband alle redelijke voorschriften en aanwijzingen van ISO of een daartoe door ISO aangewezen derde stipt op te volgen c.q. uit te voeren.
- 26.4 Het is Oprachtgever of een niet door ISO geautoriseerde derde niet toegestaan door ISO bij Oprachtgever geplaatste vervangende apparatuur, zonder toestemming van ISO, te verplaatsen of veranderingen daaraan aan te brengen.
- 26.5 Oprachtgever is aansprakelijk voor schade aan de vervangende apparatuur, die ontstaat door het niet voldoen aan het gestelde in lid 3 en 4 van dit artikel. Hieronder valt schade als gevolg van handelen in strijd met de gebruiksvoorschriften, gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen, daaronder begrepen excessief gebruik van de apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Oprachtgever, haar medewerkers of derden waarvan ze zich bedient, alsmede buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, statische ontlading, blikseminslag en waterschade.
- 26.6 Op voet van het gestelde in het vorige lid van dit artikel is Oprachtgever tevens aansprakelijk voor schade die zijzelf, haar medewerkers of derden daardoor lijden, inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom daaronder begrepen.
27. Prijzen en tarieven
- 27.1 Onverminderd het overige in dit artikel en de Algemene Bepalingen (A) bepaalde, dient het voor service en/of support toepasselijke tarief (inclusief BTW), bij vooruitbetaling door Oprachtgever te worden voldaan voor de duur van de service- en/of supportovereenkomst, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel van de betreffende verlengingsperiode.
- 27.2 ISO is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de service en/of support op te schorten zonder jegens Oprachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Indien ISO gedurende deze periode op verzoek van Oprachtgever werkzaamheden verricht, kan ISO hiervoor een afzonderlijke vergoeding conform de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 27.3 De tarieven voor de diensten zoals overeengekomen in een serviceovereenkomst zijn hierin steeds schriftelijk vastgelegd. ISO kan de overeengekomen tarieven per 1 juli en per 1 januari aanpassen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen e.d. De aanpassingen dienen voor zover zij meer dan twee (2) % bedragen, minimaal dertig (30) dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan Oprachtgever worden medegedeeld. Indien de aangekondigde prijsverhoging meer bedraagt dan 150 % van het relevante CBX indexcijfer, of de door de branchevereniging schriftelijk geadviseerde prijsverhoging, afhankelijk van wat het hoogste is, is Oprachtgever gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging per aangetekend schrijven, welke opzegging door ISO binnen veertien (14) dagen voor ingang van de prijsverhoging ontvangen dient te zijn.
- 27.4 In geval van een serviceovereenkomst op apparatuur, die is gebaseerd op gerealiseerd afdrufvolumen, geschiedt de betaling per door ISO vastgestelde periode bij vooruitbetaling. De vergoeding bedraagt tenminste een bedrag gebaseerd op het voor het apparaat vastgestelde minimum afdrufvolumen. Oprachtgever verplicht zich op de laatste werkdag van elke periode de stand(en) van de op de apparatuur aanwezige teller(s) terstond aan ISO bekend te maken. ISO zendt periodiek een afrekening voor hetgeen te weinig is berekend. Er zal geen verrekening plaats vinden met enige voorafgaande periode niet afgenomen afdruken. Indien de tellerstand(en) niet binnen één (1) week na afloop van de betreffende periode door ISO is ontvangen, wordt een geschat afdrufvolumen in rekening gebracht. ISO behoudt zich het recht voor op elk moment het werkelijke afdrufvolumen te vergelijken met het berekende volume.
- 27.5 Defecten aan teller(s) op de apparatuur dienen uiterlijk in vierentwintig (24) uur na ontstaan hiervan, door Oprachtgever schriftelijk aan ISO te worden gemeld en zullen door ISO of door een door ISO aan te wijzen derde zo spoedig mogelijk worden gerepareerd.
- 27.6 Indien ISO op verzoek of met voorafgaande toestemming van Oprachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de service- en/of supportovereenkomst (inclusief bijlagen) vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Oprachtgever aan ISO worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ISO. Voorrijkosten buiten kantooruren worden op basis van nacalculatie aan Oprachtgever in rekening gebracht, tenzij de reistijd binnen kantooruren is aangevangen.
- 27.7 Indien Oprachtgever recht heeft op een in de supportovereenkomst vastgesteld aantal uren aan ondersteuning per contractjaar, wordt overschrijding hiervan door ISO separaat in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 27.8 Indien bij een storing de servicewerkzaamheden aanvragen buiten de normale werkuren, of indien deze om 17.30 uur nog niet beëindigd zijn, dan wel binnen een redelijke tijd na 17.30 uur afgerond zal worden, kunnen - indien een en ander op verzoek van Oprachtgever geschiedt of deze hieraan zijn goedkeuring hecht - de kosten van overwerk aan Oprachtgever in rekening worden gebracht, evenals alle op deze herstelling betrekking hebbende noodzakelijke reis-, verblijf- en/of hotelkosten.
- 27.9 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is niet in de overeengekomen prijs/tarief begrepen en wordt afzonderlijk aan Oprachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment bij ISO geldende tarieven:
- ge- en verbruiksmaterialen zoals printkoppen, drums, toner, fusing-units, batterijen, inktcartridges, tape, diskettes, printlinten, etc. alsmede glasplaten, snoeren, kabels, bekabeling, welke in verband met de door ISO te verrichten werkzaamheden aan Oprachtgever worden geleverd;
 - servicewerkzaamheden welke door ISO verricht dienen te worden of kosten die ontstaan als gevolg van strijdigheid met de gebruiksvoorschriften - gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de Apparatuur, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Oprachtgever of derden waarvan deze zich bedient;
 - servicewerkzaamheden welke door ISO verricht dienen te worden als gevolg van inbrandingsverschijnselen en/of afnemend contrast en/of helderheid bij monitoren;
 - kosten in verband met het door Oprachtgever niet (tijdig) voldoen aan de in de service en/of supportovereenkomst en onderhavige algemene voorwaarden genoemde op hem rustende dan wel de vervangingskosten van onderdelen alsmede werkzaamheden voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door Oprachtgever dan wel anderen dan ISO;
 - kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur en/of programmeren van werkzaamheden ten gevolge hiervan;
 - buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van Oprachtgever modificeren van Apparatuur;
 - werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen voortvloeiende uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken als fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, braak, statische ontlading, blikseminslag, waterschade of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen die niet onder de overeenkomst vallen en/of gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van anderen niet aan ISO toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ISO is gewijzigd, herstel van verminkte of verloren gegevens;
 - transportkosten van technici en gereedschappen en/of Apparatuur welke ISO moet maken, ten einde de bedongen service te kunnen verlenen op Apparatuur, welke zich niet op het vaste land van Nederland bevindt. Zeeuws Vlaanderen en de Waddeneilanden worden niet onder het vasteland van Nederland begrepen;
 - wachturen, indien in opdracht van of door opdrachtgever de werkzaamheden dienen te worden onderbroken;
 - arbeidsuren en voorrijkosten, indien naar het oordeel van ISO door opdrachtgever ten onrechte en of nodeloos om service is verzocht;
 - verloren uren die ontstaan doordat, anders dan bij het afsluiten van de overeenkomst, de locatie van opdrachtgever al dan niet door overheidsmaatregelen niet of moeilijk bereikbaar zijn voor de service engineer en zijn bedrijfsauto;
 - alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het opheffen van storingen, het onderkennen en/of oplossen van problemen zowel in hardware als in software ten gevolge van elke vorm van het Millenniumprobleem.
- 27.10 Indien de kosten voor het opheffen van een storing meer dan zeventig (70) % van de nieuwwaarde van de apparatuur en/of een onderdeel van de apparatuur, zulks met een maximum van € 4.537,80, is ISO gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien zulks in de overeenkomst is vastgelegd, ISO aan opdrachtgever vervangende apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.
- 27.11 Indien onderdelen, expliciet benodigd voor het opheffen van een storing niet (meer) verkrijgbaar zijn, is ISO gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien in de overeenkomst vastgelegd, ISO aan opdrachtgever vervangende apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.
- 27.12 Indien door M.S.O verkregen autorisaties, vergunningen en/of andere vormen van toestemming tot het uitvoeren van reparaties en/of het verkrijgen van apparatuur en/of onderdelen daarvan en/of het verkrijgen van manuals en handleidingen, worden beëindigd, is ISO gerechtigd haar tarieven en/of verplichtingen aan te passen. Hierbij dient de opdrachtgever door ISO in maximaal twee (2) weken na die beëindiging schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van de mogelijke aanpassingen.

D. DETACHERINGSVOORWAARDEN

De in dit hoofdstuk vermelde voorwaarden zijn, met gelijktijdige en onverbrekelijke toepasselijkheid van het Algemeen Deel van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen aangaande het door ISO ter beschikking stellen van personen (nader te noemen: de deskundige) om, doorgaans onder toezicht en leiding c.q. binnen

de organisatie van de opdrachtgever werkzaam te zijn (nader te noemen: Detachering). In geval van strijdigheid tussen deze Detacheringvoorwaarden en overige gedeelten van deze Algemene Voorwaarden, hebben deze Detacheringvoorwaarden voorrang.

28. Beschikbaarstelling, afwezigheid en vervanging

- 28.1 Voor een detacheringovereenkomst waarbij de Opdrachtgever een vastgesteld aantal dagen binnen een afgesproken tijdseenheid gebruik wil maken van een gedetacheerde medewerker van ISO, geldt dat ISO zich zal inspannen om de gewenste dagen en duur van de detachering te realiseren en in overleg tot een bevredigende invulling te komen, doch dat in de regel een termijn van tenminste twee weken voor de planning nodig is en in geval van deskundigheid van zeer specifieke of bijzondere aard of omvang een langere termijn benodigd kan zijn, zonder dat Opdrachtgever aan deze wachttijd enig recht jegens ISO kan ontlenen.
- 28.2 De deskundige zal door Opdrachtgever in staat worden gesteld tot het opnemen van vakantie en verlofdagen overeenkomstig de daarvoor tussen ISO en de deskundige geldende regeling. Afwezigheid vanwege deze regeling kan niet leiden tot enige vervangings- of schadevergoedingsplicht van ISO ISO zal op eerste verzoek van Opdrachtgever de alsdan reeds bekende verlofdagen aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 28.3 In geval van afwezigheid wegens ziekte, ongeval, overlijden of ontslag van de deskundige zal ISO streven naar gelijkwaardige vervanging, maar is daartoe niet verplicht. Indien wegens één van die oorzaken de detachering langer dan 25 overeengekomen werkdagen aaneengesloten wordt onderbroken of tussen partijen vast staat dat de detachering niet zal worden hervat binnen die termijn, is elk der partijen gerechtigd de overeenkomst middels opzegging te beëindigen, zonder dat enige opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen.
- 28.4 Tenzij de mogelijkheid daartoe nadrukkelijk schriftelijk wordt uitgesloten, is ISO ook indien de deskundige in de overeenkomst met name wordt genoemd, gerechtigd te allen tijde de deskundige te vervangen door een andere deskundige, die aan de in de opdrachtbevestiging opgenomen kwalificatie voldoet. In geval van klachten over de deskundige, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd schriftelijk kenbaar maken aan ISO, waarop ISO gerechtigd is deze te vervangen door een andere deskundige.
- 28.5 Indien de werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever (met toestemming van ISO) worden opgeschort, is ISO bij hervatting van de werkzaamheden niet verplicht dezelfde deskundige in te zetten.
- 28.6 Indien de deskundige zich schuldig maakt aan wangedrag, waaronder wordt verstaan zodanig gedrag dat zulks in geval van een dienstverband grond zou vormen voor ontslag op staande voet, is Opdrachtgever gerechtigd de deskundige weg te zenden en, met overweldigende schriftelijke mededeling aan ISO van de gronden en omstandigheden van het wegzenden, vervanging door een andere geschikte deskundige te verlangen. Over de periode vanaf de wegzending tot op het moment van vervanging, is Opdrachtgever geen betaling verschuldigd. ISO zal zich er alsdan voor inspannen adequate vervanging te realiseren, doch kan zulks niet garanderen. Indien ISO aan dit verzoek niet binnen 10 dagen kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

29. Opzegging, beëindiging van rechtswege en verlenging.

- 29.1 Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, heeft een Detacheringovereenkomst een looptijd van onbepaalde duur, al dan niet met toepassing van een minimale looptijd.
- 29.2 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt gesloten, al dan niet met verlenging voor bepaalde tijd, eindigt deze van rechtswege zonder dat opzegging vereist zal zijn.
- 29.3 Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen of ISO hiervoor een nieuwe opdrachtbevestiging wenst te ontvangen, zal in geval van uitdrukkelijke of stilzwijgende verlenging van een overeenkomst voor bepaalde tijd, de overeenkomst worden verlengd met een zelfde periode als voordien overeengekomen. Een proeftijd is alsdan niet meer van toepassing.
- 29.4 Opzegging van een (verlengde) overeenkomst die niet van rechtswege eindigt aan het einde van de bepaalde tijd, kan door elk der partijen, uitsluitend schriftelijk en in geval van een automatisch doorlopende overeenkomst voor bepaalde tijd uitsluitend tegen het einde van de overeengekomen looptijd, geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van 29 dagen.
- 29.5 Partijen komen nadrukkelijk overeen dat ISO met inachtneming van hetgeen daarover is overeengekomen altijd gerechtigd is tot opzegging of het niet verlengen van de Detacheringovereenkomst, ongeacht of de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever de deskundige inschakelt zijn afgerond, zodat Opdrachtgever dienaangaande geen beroep toekomt op strijdigheid met de redelijkheid en billijkheid. Dit is slechts anders indien Opdrachtgever vóór het moment van opzegging of tenminste 30 dagen vóór de beëindiging van rechtswege aan ISO gemotiveerd schriftelijk kenbaar maakt dat hij er, gelet op de stand van de werkzaamheden, belang bij heeft dat de Detacheringovereenkomst na ommekomst van de lopende contractperiode nog met (maximaal) één aanvullende zelfde periode wordt verlengd. Ook in zulk geval is ISO hiertoe echter slechts gehouden, indien ISO op het moment dat een verzoek wordt gedaan hiertoe rechtens in staat is en daardoor geen wanprestatie jegens derden pleegt (mede gelet op jegens derden aangegane verplichtingen en op de rechten van ISO jegens de deskundige) en Opdrachtgever zich tevens bereid verklaart het hierdoor voor ISO te ontstane financiële nadeel te vergoeden, inclusief schades aan de goodwill van ISO, waartoe door ISO voorafgaande zekerheid kan worden verlangd.
- 29.6 Indien een proefperiode wordt overeengekomen, hebben partijen elk het recht gedurende deze periode de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere wederzijdse verplichtingen.
- 29.7 Bij beëindiging van de Detacheringovereenkomst dienen alle bescheiden en kopieën daarvan, handboeken, documenten en ander informatiemateriaal van welke aard ook, zowel direct als indirect verkregen van de andere partij, aan deze partijen te worden teruggegeven, tenzij blijkt de facturering, de daarbij gestelde mededelingen en de betaling de eigendom er van zou zijn overgedragen.

30. Prijzen, bijkomende kosten, urenverantwoording en betaling.

- 30.1 Ongeacht hetgeen omtrent in enig jaar overigens omtrent prijzen is overeengekomen, heeft ISO in ieder volgend kalenderjaar het recht éénmaal de overeengekomen tarieven (desgewenst met terugwerkende kracht tot 1 januari van iedere jaar) automatisch te verhogen met het percentage van de wijziging van het prijsindexcijfer (reeks werknemersgezinnen algemeen) per 1 januari van dat jaar, in vergelijking tot het prijsindexcijfer per 1 januari van het jaar voordien, zoals vastgesteld door het CBS.
- 30.2 Onverlet het recht tot verhoging ingevolge indexering, is ISO gerechtigd de overeengekomen prijzen voor Detachering te verhogen met maximaal 10 %, indien de overeenkomst (inclusief verlengingen) een totale looptijd heeft gehad van meer dan een jaar. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum van wijziging, indien hij de prijswijziging niet wenst te accepteren.
- 30.3 Opdrachtgever zal de door ISO voor te leggen tijdverantwoordingsformulieren controleren en voor akkoord tekenen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt facturering plaats op basis van gewerkte dagen (waarbij een deel van een dag geldt dan een gehele dag), waarbij een dag een werkdag is met 8 werkbare uren.
- 30.4 De tussen partijen overeengekomen tarieven gelden, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, voor normale werktijden, van maandag t/m vrijdag gedurende maximaal 8 uur per dag, tussen 8.30 en 17.30 uur. Voor zover tussen partijen niet anders is overeengekomen, geldt voor werkzaamheden buiten deze normale werktijden, een opslagpercentage van 50% voor uren op wekdagen tot 19.30 uur. Voor werkzaamheden op andere uren en op zaterdag bedraagt het opslagpercentage 100%, voor werkzaamheden op zon- en feestdagen bedraagt deze 150%. Opdrachtgever is niet gerechtigd te verlangen dat overwerk wordt verricht en geschiedt slechts in overleg met ISO
- 30.5 Tenzij anders wordt overeengekomen, zal ISO maandelijks factureren en dient betaling te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 30.6 In afwijking van artikel 10 van het Algemeen Deel van deze Voorwaarden, doch onverlet hetgeen in dat artikel overigens is gesteld, zal Opdrachtgever na volledige betaling van al hetgeen zij ter zake de opdracht aan ISO verschuldigd zal zijn, eigenaar worden van de programmatuur die door de deskundige is ontwikkeld, indien en voor zover nadrukkelijk is overeengekomen dat die programmatuur specifiek en alleen voor Opdrachtgever is ontwikkeld. In dat geval zal ISO er zorg voor dragen dat, zo nodig, wordt meegewerkt aan overdracht van deze rechten, voor zover bij ISO of medewerkers van ISO dergelijke rechten zijn ontstaan.
- 30.7 Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven inclusief reis- en verblijfkosten. Indien echter tijdens de looptijd van een Detacheringovereenkomst de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht, worden gewijzigd, is ISO gerechtigd aanvullende voorwaarden en nieuwe uren- en dagtarieven vast te stellen, ter aanvulling van de overeenkomst.
- 30.8 Met de werkzaamheden van de deskundige, door ISO aan Opdrachtgever te leveren, te vervaardigen en op te dragen rapporten, programmatuur en overige materialen, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Reiskosten gemaakt ten behoeve van Opdrachtgever, anders dan de normale reiskosten naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling, worden door ISO aanvullend in rekening gebracht.
- 30.9 Voor zover de deskundige niet gerechtigd zou zijn tot verrichting van werkzaamheden voor Opdrachtgever, vanwege het bestaan van een collectief arbeidsconflict bij Opdrachtgever (onderkruiperverbod), is zulks ISO niet aan te rekenen en is Opdrachtgever onverkort gehouden tot volledige betaling van de overeengekomen werkzaamheden, alsof het verbod niet zou bestaan.
- 30.10 Op eerste verzoek zal Opdrachtgever aan ISO adequate informatie verschaffen aan ISO over de lonen en andere relevante arbeidsvoorwaarden, geldend voor personeel van Opdrachtgever met een vergelijkbare functie of taak dan de door ISO aangestelde deskundige, zulks teneinde ISO in staat te stellen te beoordelen dat de beloning van de deskundige door ISO niet in strijd is met daaromtrent geldende wettelijke regels.

31. Werkzaamheden en aansprakelijkheden

- 31.1 De deskundige zal de op te dragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uitvoeren. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, berust de verantwoordelijkheid voor de doelmatigheid, het doel, de tijdsplanning, de voortgang en het resultaat van de werkzaamheden van de deskundige bij Opdrachtgever en aanvaardt ISO hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
- 31.2 Indien naar de mening van Opdrachtgever de deskundige bepaalde ervaring of kennis mist om de door de Opdrachtgever beoogde werkzaamheden naar behoren te verrichten, zal in overleg worden bepaald welke maatregelen wenselijk zijn om de deskundige op het gewenste niveau te brengen, dan wel op welke andere wijze de benodigde kwaliteiten beschikbaar kunnen komen.
- 31.3 ISO vrijwaart opdrachtgever voor aansprakelijkheid van Opdrachtgever jegens de fiscus en bedrijfsvereniging voor afdracht van loonbelasting en sociale premies verband houdend met de deskundige en staat in voor behoorlijke inhouding, aangifte en afdracht van hieruit voortvloeiende bedragen. Op verzoek van Opdrachtgever zal ISO na afloop van een kwartaal een accountantsverklaring of 'bewijs van goed betalingsgedrag' overleggen, waaruit de voldoening aan deze verplichtingen blijkt.
- 31.4 Onverlet het bepaalde in artikel 8 van het Algemeen Deel van deze voorwaarden, vrijwaart Opdrachtgever ISO voor aansprakelijkheid voor schade, verband houdend met de detacheringopdracht, geleden door derden. ISO is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade, vertraging of andere gevolgen van storing aan, gebreken in of uitval van apparatuur, software en andere hulpmiddelen die bij Opdrachtgever in gebruik zijn en waarmee de deskundige dient te

werken of anderszins te maken krijgt, noch voor schade hieraan veroorzaakt door de deskundige, mede samenhangend met onvoldoende onderhoud, instabiliteit van systemen, de (wijze van) aansluiting op lichtnet en/of andere apparaten of omstandigheden waarmee de deskundige niet bekend was of behoorde te zijn.

- 31.5 De garantievoorwaarden als vermeld in deel B. van deze Algemene Voorwaarden, zijn in geval van detachering door ISO niet van toepassing.
- 31.6 Opdrachtgever stelt de deskundige in staat zijn werkzaamheden naar behoren te verrichten, door het tijdig ter beschikking stellen van adequate werkruimte, apparatuur en andere hulpmaterialen, testmogelijkheden, gegevens, handleidingen, specificaties en

instructies (voor zover niet is overeengekomen dat ISO hiervoor zorg zal dragen), die bovendien voldoen aan daartoe van overheidswege te stellen en door ISO in redelijkheid te stellen eisen van kwaliteit en veiligheid. Opdrachtgever voorziet ook overigens in behoorlijke arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever zal aan de deskundige tenminste alle faciliteiten beschikbaar stellen, die ook aan werknemers van Opdrachtgever ter beschikking staan.

- 31.7 De bij Opdrachtgever geldende huisregels zullen door de deskundige zoveel mogelijk in acht worden genomen, mits deze tijdig aan ISO en de betreffende deskundige kenbaar zijn gemaakt.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de kamer van Koophandel Gooi en Eemland onder nr. 32117798 .

I.S.O. Service Group B.V.

Zeshoven 12
1211 MZ Hilversum
tel.: +31 356409249
fax: +31 356284150

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi en Eemland onder nr. 32117798